

Обмен товара надлежащего качества по закону



Федеральный закон «О защите прав потребителя» регулирует правовые взаимоотношения между покупателем и продавцом. Для того чтобы процесс купли-продажи доставлял покупателю только приятные эмоции, ему необходимо ознакомиться со всеми предписаниями этого закона.

Часто продавцы пользуются юридической неграмотностью покупателя, обманывая клиента и не сообщая ему о возможности отказаться от покупки, если она не устроила его по каким-либо параметрам или характеристикам.

Покупатель, в свою очередь, часто старается избежать лишних конфликтов и не пытается отстаивать свое право на обмен товара, выбрасывая не подошедшую вещь и потратив деньги впустую.

Однако законодательно покупатель может сдать обратно в магазин не только некачественный товар, но и даже изделие, которое отвечает всем стандартам качества и просто не понравилось или не подошло покупателю.

Для этого покупателю следует только соблюсти ряд условий, относительно состояния товара, а также обратиться в магазин в течение четырнадцатидневного срока после покупки.

Имеет ли покупатель право обменять качественную продукцию?

Закон позволяет покупателю поменять купленное изделие, которое соответствует нормам и стандартам качества, если оно не устроило его по размеру, форме, стилю, фасону, цвету, функционалу или другим характеристикам.

При этом покупатель должен побеспокоиться о том, чтобы изделие имело первоначальный товарный вид. Целостность упаковки не должна быть нарушена, все наклейки, бирки, ярлыки и этикетки должны присутствовать, сам товар не должен иметь следы эксплуатации или повреждения, а на руках у покупателя должен быть чек или другой документ, чтобы подтвердить свою покупку в магазине.

Однако, отсутствие чека, не является основанием для продавца отказать покупателю в его требованиях. Он может воспользоваться показаниями свидетеле покупки, тем самым отстояв свою позицию. Для обмена качественной продукции у покупателя есть пятнадцать дней с момента покупки.

Потребитель должен прийти в магазин с изделием и документами, составить заявление на возврат, в котором ему нужно указать причину обмена, и выдвинуть свои требования. Согласно действующей практики, покупателю необходимо обратиться с просьбой о замене изделия, соответствующего качественным характеристикам и параметрам, а не требовать возврата денег.

Продавец примет у покупателя изделие и предложит на замену аналогичный товар. Если в магазине отсутствует такая замена, то он может предложить подобное изделие другого производителя по другой цене. В этом случае, производится перерасчет стоимости и возмещается разница в пользу продавца или покупателя.

Если же продавец не может предложить альтернативу покупателю, то он обязан отдать деньги, которые были потрачены на изделие, для этого продавцу дается три дня с момента обращения.

Первоначально покупателю необходимо подготовить товар для сдачи в магазин. Ему нужно найти и приготовит все документы, проверить, чтобы упаковка была целой, пломбы не были сорваны или повреждены, все комплектующие и запасные части должны быть в том виде и количестве, в каком они были на момент продажи, само изделие не должно иметь следов использования, трещин,

царапин и сколов.

Приготовив изделие и собрав все документы, покупателю нужно пойти в магазин, где он его приобрел. На месте необходимо найти управляющего или старшего продавца и объяснить ему суть проблемы. После продавец предложит покупателю заполнить письменное заявление на возврат товара.

Такое заявление составляется в двух экземплярах. Один остается в магазине, а второй покупатель забирает себе. В своем экземпляре покупатель должен попросить продавца поставить отметку о принятии заявления с указанием даты, должности принявшего, его подписью и расшифровкой.

Это понадобится покупателю, если он не сможет урегулировать вопрос с продавцом мирным путем, и будет вынужден обратиться в вышестоящие инстанции для решения конфликтной ситуации.

В заявлении покупателю нужно отразить все обстоятельства дела и причины отказа от товара. Не нужно ничего придумывать, причины должны отражать реальность, тогда шанс на положительный исход будут выше.

Если продавец отказывается менять качественное изделие на другое, то покупателю нужно попросить у него предоставить отказ в письменной форме. С этим документом, а также своим заявлением он может обратиться в суд.

Для того, чтобы дать ответ на претензию покупателя, у продавца есть десять дней с момента ее получения. При нарушении сроков, выделенных государством на рассмотрение претензии, покупатель сможет в суде требовать не только расторжения договора купли-продажи с возвратом уплаченных за товар денег, но и 1 % неустойки за каждый день просрочки.

Если покупателю понадобится произвести проверку качества изделия, то срок для ответа растягивается на время проведения экспертизы и может составлять до тридцати дней с момента обращения.

Покупатель должен помнить, что определенную группу товаров вернуть в магазин без выявления заводского дефекта или брака будет невозможно. Этот список отражен в Постановлении Правительства РФ от 19 января 1998 года.

К таким товарам относятся:

- лекарственные средства;
- медицинские инструменты и оборудование;
- профилактические препараты и витамины;
- предметы и средства личной гигиены;
- товары для детей;
- ювелирные изделия из ценных металлов или с драгоценными камнями;
- текстильная продукция;
- товары, отмеряемые и продаваемые метражом;
- транспортные средства;
- технически сложные товары, имеющие гарантийный срок, например, стиральные машины, посудомоечные машины, электрические и газовые плиты, холодильники, телевизоры, цифровая техника и оптика к ней, смартфоны, копировальные машины, принтеры, факсы, микроволновые печи, мультиварки, кухонные комбайны и многое другое;
- материалы, используемые в отделке и строительстве;
- чулочно-носочные изделия и нижнее белье;
- мебельные гарнитуры и комплекты;
- косметика и парфюмерия;
- растения и животные;
- кухонные принадлежности и утварь;
- бытовая химия, пестициды;
- оружие и составные части к нему;
- печатные издания.

Что касается продовольствия, то здесь законодательство дает однозначный ответ: продукты питания обмену или возврату не подлежат.

Отказаться от продовольственных товаров можно либо до того

момента, как был пробит кассовый чек, либо если продукт не отвечает требованиям закона по предоставлению информации о нем, или имеет истекший срок годности.